

2021年11月12日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**「自然言語処理に係る自社内製化 AI による実務運用の開始について」**

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長（CEO）：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、自然言語処理の先端技術を用いた自社内製化 AI（人工知能）（以下、「本 AI 技術」という）を構築し、年内より運用を開始いたします。

運用の第 1 弾として、WEB 上のお問合せに対するレコメンド機能を年内に導入することを予定しております。これにより、お客さまが WEB 上でご入力されたお問合せに対して、本 AI 技術が、お問合せ内容とその回答の組合せに最も近い FAQ の候補を選出し、画面上にレコメンド表示することが可能となります。この機能の導入により、お客さまからのお問合せに対してより迅速に回答を提示することが可能となり、お客さまの利便性向上が期待できます。

本 AI 技術は、自然言語処理の先端技術 BERT（※）を改良したものに、更に当社が構築した別の AI モデルを組合せた統合 AI によって構成されており、過去、お客さまからいただいたお問合せ内容を学習し、精度向上を行っております。AI の構築にあたっては、全体の構成に関して、自然言語処理学分野の第一人者である東北大学 乾健太郎教授から技術指導を受け、また、AI 構築に係る詳細設計に関しては同大学 清野舜氏の監修を経て、高度化を実現しております。

※BERT とは Google 社が開発した AI モデル「Bidirectional Encoder Representations from Transformers」の略称で、当社は東北大学が日本語用に再学習した内容を活用しております。

本 AI 技術の今後の展開については、お客さまからのお問合せに対する自動回答につきましても開発を予定しております。

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

以上

---

本プレスリリースに関するお問合せ先：住信 SBI ネット銀行 企画部 広報担当 03-6229-1247